

# REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

## **Apoyo Jurídico al Área Comercial de Veolia en la respuesta a los Requerimientos realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por presuntos Silencios Administrativos Positivos**

Isabel Mantilla Rojas

Trabajo de grado para optar al título de Abogada

Director

Diego Hernando Hernández Velásquez

Magíster en Hermenéutica Jurídica y Derecho

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Derecho y Ciencias Políticas

Derecho

Bucaramanga

2024

**Dedicatoria**

A mis padres, quienes a su manera siempre me brindaron el apoyo que necesité y quienes no dudan en hacerse saber el orgullo que les causo.

A Omaira y Fabián, quienes me han demostrado amor y apoyo sincero siempre. Quienes estuvieron desde la tormenta hasta la calma.

A mis amigas, Ángela y Carolina. Por creer en mí cuando yo misma lo dejé de hacer.

A Karla, porque desde que llegó a mi vida no dudó en darme su apoyo incondicional.

A mis maestros, por haber sido causantes de mis lágrimas y mis alegrías.

A Fabi, por el amor, apoyo y confianza que me ha brindado en el último tramo del camino.

**Agradecimientos**

A la Universidad, por brindar una experiencia única en Bucaramanga.

A la empresa, por haberme abierto las puertas a la vida profesional.

A Anita, por todas las horas compartidas en consultorio.

A mi director, por la atención y la confianza brindada.

A mis amigos, por cada risa compartida.

Tabla de Contenido

Introducción.....	10
Objetivos.....	11
1. Inducción y conocimiento de la normativa que regula el trámite realizado por la SSPD frente a presuntos SAP.....	12
1.1 Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.....	13
1.2 Sentencia T-077/18 de la Corte Constitucional.....	13
1.3 Sentencia T-230/2020 de la Corte Constitucional.....	14
1.4 Ley 142 de 1994.....	14
1.5 Decreto 1077 de 2015.....	15
1.6 Ley 1437 de 2011.....	16
1.7 Ley 142 de 1994. Artículo 158.....	16
1.8 Capítulo VII de la Ley 142 de 1994.....	16
1.9 Resolución CRA 720 de 2015.....	17
2. Familiarización con los trámites en sede de empresa de las peticiones realizadas por los usuarios....	17
2.1 Requisitos para la desvinculación de una empresa prestadora del servicio de aseo.....	18
3. Revisión de expedientes y trámites de presuntos SAP que ya han finalizado para conocer las etapas del proceso.....	19
4. Inicio de proyección de las respuestas.....	22
4.1 Orden de los expedientes.....	22
4.2 Revisión y retroalimentación del área jurídica de las respuestas proyectadas.....	24
5. Seguimiento a los trámites realizados.....	25
6. Conclusiones.....	26
6.1 Falta de respuesta oportuna.....	26
6.2 Indebida notificación.....	26
6.3 Falta de respuesta adecuada o de fondo.....	27

Lista de Tablas

Tabla 1. Expedientes tramitados

25

## Glosario

Derecho de Petición: El derecho fundamental de todas las personas de presentar peticiones ante las autoridades y obtener una resolución se encuentra previsto en el artículo 23 de la constitución, el artículo 13 de la Ley 1437 de 2014 y tiene su regulación en la Ley 1755 de 2015.

Empresas prestadoras del servicio: se clasifican en 3

14.5. Empresa de servicios públicos oficial. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o estas tienen el 100% de los aportes.

14.6. Empresa de servicios públicos mixta. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

14.7. Empresa de servicios públicos privada. Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.

Servicio público: son las obligaciones del Estado que se desprenden de la garantía de los derechos Económicos Sociales y Culturales.

Servicios Públicos Domiciliarios: son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible.

Silencio Administrativo Positivo: El silencio administrativo positivo (SAP) es una figura

## **REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP**

jurídica pensada para garantizar el derecho de petición. Consiste en conferir efectos positivos ante el silencio de las autoridades administrativas frente a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios, es una entidad con rango constitucional conforme al artículo 370 de la Constitución Política de 1991. Por delegación presidencial ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

### Resumen

Título: Apoyo Jurídico al Área Comercial de Veolia en la respuesta a los Requerimientos realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por presuntos Silencios Administrativos Positivos\*<sup>1</sup>

Autor: Isabel Mantilla Rojas<sup>2</sup>

Palabras clave: derecho, derecho administrativo, servicio público, derecho de petición.

Descripción: en el presente trabajo de grado se evidencia el apoyo realizado al área comercial de la empresa Veolia Aseo Santander y Cesar en el marco de las investigaciones de presuntos Silencios Administrativos Positivos llevado a cabo por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por el trámite de terminaciones anticipadas del CCU.

De igual forma, se realiza un estudio del marco jurídico aplicable a dicho trámite, tanto de las normas generales que regulan el derecho de petición en Colombia, como de las normas especiales que regulan este ámbito del derecho. Todo con el objetivo de proceder a redactar las respuestas orientadas a demostrar la no concurrencia del fenómeno del Silencio Administrativo Positivo por parte de la empresa.

Por último, se realiza un seguimiento tanto de los trámites que estaban en curso para conocer el proceso como tal, y para conocer el resultado de su culminación. Así mismo, se realiza un seguimiento de los trámites que inicien. Esto se hace puesto que es de vital importancia conocer las etapas procesales para poder implementar las acciones de defensa pertinentes. Así mismo, es importante identificar el trámite hasta el final para conocer la resolución correspondiente y saber si la empresa fue merecedora de sanción o si se determinó que su actuar fue correcto.

---

<sup>1</sup> Trabajo de Grado

<sup>2</sup> Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de derecho y Ciencia Política. Director: Diego Hernando Hernández Velásquez.

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

### Abstract

Title: Legal Support to the Commercial Area of Veolia in the response to the Requirements made by the Superintendence of Home Public Services for alleged Positive Administrative Silences<sup>3</sup>

Author: Isabel Mantilla Rojas<sup>4</sup>

Keywords: law, administrative law, public service, right to petition.

Description: This degree work demonstrates the support provided to the commercial area of the company Veolia Aseo Santander y Cesar in the framework of the investigations of alleged Positive Administrative Silences carried out by the Superintendence of Home Public Services for the termination process advances of the CCU.

Likewise, a study is carried out of the legal framework applicable to said procedure, both the general rules that regulate the right to petition in Colombia, and the special rules that regulate

this area of law. All to proceed to write the responses aimed at demonstrating the non-occurrence

of the phenomenon of Positive Administrative Silence on the part of the company.

Finally, a follow-up is carried out on both the procedures that were in progress to know the process as such and to know the result of its completion. Likewise, the procedures they initiates are monitored. This is done since it is vital to know the procedural stages to implement the relevant defense actions. Likewise, it is important to identify the process until the end to know the corresponding resolution and know if the company was worthy of sanction or if it was determined that its actions were correct.

---

<sup>3</sup> Bachelor thesis

<sup>4</sup> Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de derecho y Ciencia Política. Director: Diego Hernando Hernández Velásquez.

## Introducción

En el presente escrito se relata la experiencia obtenida en el marco de la realización de la práctica jurídico-empresarial realizada para obtener el título de abogada. En ella, se hará referencia a temas relacionados con la defensa del actuar empresarial frente a las investigaciones realizadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de sus funciones de inspección y vigilancia.

En un primer momento, se realizará el reconocimiento del marco jurídico aplicable desde la interposición de la petición o recurso; el estudio del trámite que se le debe dar tanto en sede de empresa como en recurso subsidiario de apelación; lo que significa una apertura de investigación por presunta configuración de un silencio administrativo positivo, sus consecuencias y las formas de defensa ante dicho resultado.

Posterior a ello, se realizará un análisis del procedimiento interno de la empresa para determinar si hay alguna oportunidad de mejora en el proceso instaurado. Para así, poder realizar los cambios pertinentes en mira de reducir la apertura de dichas investigaciones en un futuro.

Esta práctica es una nueva oportunidad para explorar una arista del derecho poco conocido pero, con mucha utilidad. De igual forma, representa una oportunidad de aprendizaje puesto que refuerza los conocimientos generales aprendidos durante la etapa teórica de la carrera y la aterriza en un contexto específico y con una regulación especial.

## Objetivos

### a) Objetivo General

Diseñar un manual con lineamientos jurídicos que la Gerencia Comercial de Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P pueda implementar con el objetivo de fortalecer las respuestas proyectadas frente a los pliegos de cargos y los alegatos de conclusión, en el marco de las investigaciones administrativas iniciadas, como actividad de inspección, vigilancia y control, realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, específicamente, en las investigaciones por presunto Silencio Administrativo Positivo (SAP).

### b) Objetivos Específicos

Realizar un mapeo para identificar los procesos activos y en curso actualmente en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por la presunta configuración de Silencios Administrativos Positivos por el actuar de VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR.

Determinar en qué estado o en qué etapa del proceso administrativo se encuentran los procesos activos para así, poder analizar y determinar las posibles imprecisiones o errores que se pudieron cometer en el proceso que se llevó a cabo en el trámite de la petición inicial y el recurso desarrollado en sede de empresa en cada uno de ellos.

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

### **1. Inducción y conocimiento de la normativa que regula el trámite realizado por la SSPD frente a presuntos SAP**

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P es una empresa prestadora del servicio público de aseo en sus componentes de barrido y recolección de residuos sólidos en el área metropolitana de Bucaramanga, así como en los municipios de Barrancabermeja, Aguachica y Pelaya. Al ser una entidad privada que presta un servicio público fundamental, debe regir sus actuaciones administrativas frente a los usuarios por la ley 1437 de 2011 y la ley 142 de 1994. Así, en esta primera etapa se realizó un primer estudio de la normatividad tanto general, como especial aplicable al funcionamiento de la empresa. Debido a esta situación particular, se realizó un primer acercamiento con el área comercial para conocer de forma específica el lineamiento establecido para el trámite de los derechos de petición.

Una vez señalada la naturaleza del servicio que presta la empresa Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P; resulta necesario indicar de forma específica cuáles son las leyes aplicables a su procedimiento, para en una etapa posterior, verificar su efectivo cumplimiento y aplicación en los lineamientos organizacionales establecidos. Parece adecuado entonces señalar el inicio de la actuación administrativa cuyo resultado o trámite podría ser objeto de una investigación por la configuración del fenómeno del Silencio Administrativo Positivo y validar la mayoría de la legislación aplicable al mismo.

#### **1.1 Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia**

Este artículo contempla el derecho que cobija a toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y de obtener pronta respuesta. Constituye la disposición madre, de la cual derivan y emergen disposiciones tanto generales como especiales. Es así, como los usuarios de Veolia Aseo Santander y Cesar se encuentran legitimados para acercarse por cualquier medio disponible para realizar peticiones de situaciones que los aquejan y que consideran puedan obtener una respuesta de

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

nuestra parte.

### **1.2 Sentencia T-077/18 de la Corte Constitucional**

En esta sentencia la Corte Constitucional retoma y confirma su línea jurisprudencial en cuanto al derecho de petición, indicando que es de la esencia de la materialización del derecho: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En el marco de los servicios públicos, el alcance que tiene esta sentencia en conjunto con lo dispuesto en la constitución y demás normas aplicables es que el usuario tiene derecho no solo a que se le reciba, radique y trámite una solicitud, sino que esta debe tener una solución concreta, y dentro del término otorgado; además, de su correcta y efectiva notificación.

### **1.3 Sentencia T-230/2020 de la Corte Constitucional**

En este pronunciamiento la Corte realizó una diferenciación que aplica en el caso de las empresas de servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, la Corte consideró que la aplicación de las reglas varía dependiendo de quién es el que presenta la petición. Entonces, ante un marco del régimen de prestación del servicio (usuario-prestador), el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 determina una regla especial según la cual las peticiones, quejas y recursos deberán resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Cumplido dicho plazo, se configura el silencio administrativo positivo.

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

Mientras que, cuando las solicitudes sean formuladas por no usuarios, se aplicarán las reglas del CPACA. De igual forma, se ocupa de la viabilidad y el tratamiento que se le debe otorgar a los derechos de petición interpuestos por medios electrónicos. Para el caso específico de la empresa Veolia Aseo Santander y Cesar, en aras de garantizar un trato igualitario, el término aplicado son 15 días, los cuales inician a contar desde el momento de recepción de la petición, queja, recurso o reclamo.

### 1.4 Ley 142 de 1994

En la parte final del artículo 23 de la carta política, el legislador contempló que se podría reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. En consecuencia, la ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, es resultado de dicha posibilidad de reglamentación.

En esta norma, el legislador estableció los términos para responder las peticiones y los recursos que sean interpuestos en el marco de la prestación del servicio público de aseo. Así, en el artículo 52 indicó el concepto y la naturaleza del derecho de petición en el marco de los servicios públicos, señalando que es:

“Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”.

Por otro lado, en el artículo 58 se estableció el término con el que cuentan las empresas prestadoras del servicio para dar respuesta a las peticiones y recursos que les sean presentados por los usuarios, suscriptores o beneficiarios del servicio. Así, se tiene que si bien el término es de quince (15) días hábiles, estos no inician a contar desde el día siguiente a la recepción de la petición sino que cuenta desde el mismo día en el que la empresa lo recepciona por cualquier canal de contacto.

## **REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP**

### **1.5 Decreto 1077 de 2015**

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### **1.6 Ley 1437 de 2011**

Por regla general, cuando se configura en Colombia el fenómeno del Silencio Administrativo es de connotación negativa. Esto quiere decir que el Silencio Administrativo Positivo es una excepción y aplica de forma exclusiva cuando en la norma vigente aplicable al caso se especifique de dicha manera.

El CPACA en su artículo 84 contempla que el silencio administrativo es la excepción

## **REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP**

a la regla general. En consecuencia, sólo aplica a los casos previstos expresamente en la ley. De igual forma, indica que el término inicia a contar desde el día de la presentación de la petición o el recurso.

### **1.7 Ley 142 de 1994. Artículo 158.**

Este artículo es el que materializa el artículo 84 del CPACA en materia de servicios públicos domiciliarios al otorgar el término de 15 días a partir de su presentación para responder las peticiones, quejas y recursos de los usuarios. También advierte, que una vez cumplido el término otorgado sin que el usuario cuente con respuesta, se entenderá que operó el fenómeno del Silencio Positivo Administrativo.

### **1.8 Capítulo VII de la Ley 142 de 1994**

Este capítulo establece los mecanismos de defensa con los que cuentan los usuarios en sede de empresa, los términos y condiciones que la empresa debe garantizar para salvaguardar el derecho fundamental de petición de los usuarios. En esta norma se hace referencia al derecho de presentar recurso de apelación y en subsidio de apelación que será tramitado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios siempre y cuando se cumplan los requisitos y se trate de los asuntos que se contemplen en la misma.

### **1.9 Resolución CRA 720 de 2015.**

Esta resolución fue expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, ente regulador y vigía de las ecuaciones de las empresas prestadoras en el marco de la ejecución del contrato de condiciones uniformes (CCU). Por medio de esta resolución se establece la clasificación entre usuario, suscriptor y beneficiario del servicio; aspecto clave para conocer la legitimación por activa en los trámites en sede de empresa.

De igual forma, establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, los componentes de facturación, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo, los derechos y

deberes de los usuarios.

## **2. Familiarización con los trámites en sede de empresa de las peticiones realizadas por los usuarios**

Las terminaciones de contrato constituyen uno de los trámites que los usuarios pueden iniciar en sede de empresa. Así, el trámite se encuentra regulado por el artículo 152 de la ley 142 de 1994 en concordancia con el Decreto 1077 de 2015 (artículo 2.3.2.2.4.2.110) y la Resolución CRA 845 de 2018. En estas disposiciones, se contempla una serie de requisitos que deben cumplir los usuarios al momento de solicitar la terminación anticipada del contrato de condiciones uniformes.

### **2.1 Requisitos para la desvinculación de una empresa prestadora del servicio de aseo**

*“Todo suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:*

- *Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.*
- *Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.*
- *En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causen perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el párrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de*

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

*aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna prestadora del servicio público de aseo.*

- *Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.*

*Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, sólo será necesario acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá el paz y salvo al momento de la solicitud de terminación...”*

En la mayoría de los casos que se presentan en la empresa VASC los peticionarios no llenan los requisitos legales en su petición inicial. Por esta razón, la empresa debe suspender los términos y realizar un requerimiento (artículo 17 del CPACA), con el ánimo de que los usuarios puedan completar los requisitos para el debido análisis y trámite en el término establecido y no desestimar de plano la petición.

Si el peticionario aporta la documentación requerida por la empresa se continuará con el trámite, reactivando los términos y dando respuesta de fondo, clara y además, notificando al peticionario conforme a los artículos 68 y 69 del CPACA. Si por el contrario el peticionario no aporta los requisitos faltantes, se reactivan los términos y se proferirá respuesta de fondo declarando el desistimiento tácito contemplado en el inciso tercero del artículo 17 del CPACA.

A partir de la notificación efectiva, ya sea personal o por aviso, de la decisión de fondo al peticionario, este cuenta con 5 días para interponer el recurso de reposición o el recurso de apelación y en subsidio de apelación, dependiendo del caso, para su trámite y posterior remisión a la SSPD de ser procedente.

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

En el trámite, los peticionarios pueden desistir de la petición y de los recursos interpuestos, ratificando su voluntad de pertenecer a la compañía. En ese entendido, se tendrá como finalizado el trámite y se procederá a su cierre y correspondiente archivo.

### **3. Revisión de expedientes y trámites de presuntos SAP que ya han finalizado para conocer las etapas del proceso**

Para continuar con el desarrollo de las prácticas, se hace necesario realizar el acercamiento y familiarización con las etapas procesales de una investigación por presunto SAP y además, la identificación del orden correcto de los expedientes que son requeridos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En consecuencia, el trámite de investigación por presunto SAP se puede dar de oficio, en el marco del estudio de un recurso de apelación o un recurso de queja o; su punto de inicio puede ser rogado, esto es, el usuario o persona interesada puede señalar de forma directa la presunta vulneración de alguno de los componentes del derecho de petición para que la SSPD se adjudique conocimiento y tramite su petición.

En el primero de los casos, la superintendencia debe suspender los términos por medio de un auto motivado indicando la identificación del recurso, esto es: radicado, fecha, expediente, sujetos procesales, número de cuenta o suscriptor y la irregularidad que fue identificada; tal y como se evidencia a continuación:

**REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP**

**AUTO DE SUSPENSIÓN No. SSPD - 20238400106566 DEL 11 de mayo de 2023**  
**Expediente No. 2022840390101386E**

**POR EL CUAL SE SUSPENDE EL TRÁMITE DE UN RECURSO DE APELACIÓN**

**LA DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE**

De la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus funciones y en especial las conferidas por el numeral 3 y 4 del artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, parágrafo 2 del artículo 6 de la Ley 732 de 2002, artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011, con fundamento en los siguientes.

**CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

Que bajo el radicado **No. 20228400146642 del 14 de enero de 2022**, esta Territorial viene adelantando el trámite del Recurso de Apelación interpuesto por **ZAIDA SAMANTHA FIGUERIA LIZCANO**, quien precisa actuar como mandatario(a) del usuario(a) **SANDRA MILENA CABALLERO**, con respecto a la cuenta **No. 290444**, contra la empresa **VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A E.S.P.**

Que, revisado el expediente en mención, a folio(s) **No. 16 y 17**, se observa la presunta configuración de un Silencio Administrativo Positivo –SAP-, al tenerse que se evidencia la presunta ausencia de respuesta de la prestadora a la solicitud de terminación anticipada de contrato de condiciones uniformes, con lo cual podría haberse configurado un acto ficto presunto, lo cual constituye mérito suficiente para adelantar las actuaciones pertinentes alrededor de dicha situación.

Que, en consecuencia, se hace necesario suspender el trámite de recurso de apelación que se viene adelantando y remitir el expediente a la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio de esta Superintendencia, para que conforme a sus facultades y competencia adelante las actuaciones que estime y considere procedentes en contra de la empresa, por el presunto silencio administrativo positivo en que habría incurrido la misma conforme a lo descrito en el párrafo inmediatamente anterior.

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

Actualmente, Veolia Aseo Santander y Cesar cuenta con 44 suspensiones de términos vigentes desde el 05 de mayo de 2023 hasta el 28 de junio de 2023.

Un ejemplo concreto que me permitió realizar un acercamiento de forma clara fue el trámite identificado con expediente 2021840390105762E. Para este caso en específico, la empresa recibió el 01 de diciembre de 2022 la comunicación del auto que suspendía los términos del recurso de apelación. Siete meses después, el día 14 de julio de 2023, la empresa recibió el auto por el cual se inicia una actuación administrativa y se decretan pruebas, oportunidad perfecta para iniciar la cuarta etapa de las prácticas.

Hasta el momento, se ha hecho referencia a dos etapas del proceso llevado a cabo por la SSPD: el primero la suspensión del trámite de los recursos de queja o apelación y la segunda el inicio de la investigación administrativa y el decreto de pruebas. La tercera etapa corresponde a los descargos a cargo de la empresa en ejercicio de su ejercicio de defensa. Esta etapa marca el inicio de la siguiente fase de las prácticas.

### **4. Inicio de proyección de las respuestas**

Gracias al acercamiento con el trámite interno y al trámite que realiza la SSPD, fue posible para mí la proyección de este documento para posterior revisión y visto bueno del área jurídica de la compañía. Por consiguiente, el enfoque manejado en la respuesta tuvo dos aristas: primero demostrar el trámite que se llevó a cabo, presentando sus respectivos soportes (expediente); y segundo, desvirtuar la posible configuración de alguna de las causales del SAP, demostrando que se cumplió a cabalidad la esencia del derecho de petición.

#### **4.1 Orden de los expedientes**

Así, como prueba de los argumentos expuestos por la empresa con el ánimo de ejercer su derecho de defensa, se debió remitir el expediente completo. Aunque en ninguna

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

disposición legal se señale el orden que deben llevar los expedientes, la Superintendencia en sus autos señala que el orden es el siguiente:

- i. Respuesta dada a la petición
- ii. Citación enviada al peticionario para notificarle la respuesta proferida.
- iii. Guía de envío de la citación (legible).
- iv. Acta de notificación personal (en caso de que se haya surtido).
- v. Evidencia de la notificación por aviso.
- vi. Guía de envío del aviso (legible)
- vii. Constancia de publicación en página web y en cartelera o sitio de fácil acceso (si hubiera tenido que hacerse) o certificación o constancia de que se realizó
- viii. En caso de que la notificación personal se haya surtido por correo electrónico deberá remitir autorización dada por el peticionario para notificarlo por este medio, constancia del envío de la notificación y recepción del mensaje.
- ix. En caso de que se haya ampliado el término de respuesta acompañar el acto que lo dispuso, así como las pruebas que se practicaron con ocasión de la ampliación, además de la comunicación de tal acto de ampliación junto con los soportes de la trazabilidad de tal acto de publicidad.
- x. En caso de que se haya requerido al usuario en virtud a lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 aportar copia de tal requerimiento, así como de la comunicación del mismo, de la trazabilidad que surtió dicha publicidad, del eventual desistimiento tácito como consecuencia de la insatisfacción a lo requerido y de la notificación del acto de desistimiento tácito y del eventual recurso de reposición contra el acto desistimiento tácito acompañado de la decisión que lo decide y de la notificación de tal decisión.

### 4.2 Revisión y retroalimentación del área jurídica de las respuestas proyectadas

En esta siguiente etapa del desarrollo de las prácticas, se debe evaluar el concepto

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

otorgado por el área jurídica de la compañía de cada uno de los documentos redactados. En este punto es necesario indicar que por la naturaleza del ejercicio de inspección y vigilancia de forma constante por parte de la SSPD, hay meses de mayor o menor actividad, por lo que para efectos de demostrar la actividad desarrollada, se tomarán los trámites recibidos durante todas las prácticas.

En el marco del desarrollo de estas, los documentos redactados no se han limitado a respuestas de pliegos de cargos o alegatos de conclusión. En consecuencia, también se han redactado recursos de queja, respuestas de requerimientos de información o aclaraciones de trámites antiguos.

El primero de los trámites a revisar será la Respuesta al oficio con radicado SSPD No 20238402218221 del 26/06/2023. AUTO DE PRUEBAS 20238400123436 de 20/06/2023 - SUSPENDE TÉRMINOS. Radicado: No. 20238401581572 Expediente: 2023840420102916E.

En este auto, la SSPD requería a la empresa la petición inicial que interpuso el usuario para ser revisada en el trámite del recurso de apelación. Para dar respuesta a este requerimiento, se necesitó de la ayuda de otras áreas de la empresa.

Una vez reunida toda la información necesaria y con el documento proyectado en su totalidad, se realizó la revisión con el área jurídica. La cual otorgó visto bueno para escalar a la revisión por parte de la gerencia general.

El segundo trámite que se revisó fue el proyectado como Respuesta al Radicado \*20238002490391\* del 14/07/2023. Investigación adelantada mediante Auto Administrativo No. SSPD 20238000130826 del 11/07/2023, dentro del expediente No. 2021800420107614E. En esta ocasión, la SSPD inició una actuación administrativa y decretó pruebas en el marco de un presunto SAP.

En el oficio de respuesta, la estrategia jurídica acordada con el área jurídica fue

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

desvirtuar de forma rotunda con pruebas inequívocas que la empresa le brindó al usuario respuesta de forma oportuna, de fondo y que se notificó en debida forma al no hallarse especificado el cargo que se adjudicaba.

Por último, se realizó el apoyo con la organización de los expedientes para interponer recurso de Reposición contra la RESOLUCIÓN No. SSPD - 20228000796835 DEL 05/09/2022 Expediente No. 2021800420100645E, la cual reconocía los efectos del Silencio Administrativo Positivo para 7 usuarios.

### 5. Seguimiento a los trámites realizados

Para el seguimiento de los trámites, considero como mejor opción realizar un cuadro que permita identificar el expediente de cada caso, si obtuvo respuesta en el marco de las prácticas y de ser así, cuál es el mismo.

*Tabla 1.*

#### *Expedientes tramitados*

<b>EXPEDIENTE</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
2023840420102916E	RESOLUCIÓN No. SSPD - 20238400710585 DEL	RESUELVE. Confirmar la decisión empresarial.

---

03/11/2023

---

2021800420107614E	AUTO 20238004274111	Corre traslado de alegatos
	del 07/11/2023	de conclusión

---

*Nota. Expedientes tramitados durante la duración de la práctica.*

## 6. Conclusiones

En primer lugar, después de la revisión general de normatividad, se tiene que el silencio positivo administrativo se configura cuando se materializa alguna de las siguientes causales:

### 6.1 Falta de respuesta oportuna

*Señala el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que las empresas servicios públicos tienen la obligación de contestar las peticiones, quejas y recursos dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de prueba se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable para el usuario.*

### 6.2 Indebida notificación

*Los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, respecto al tema de notificaciones, señala:*

**ARTÍCULO 68. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL.** *Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará*

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

*constancia en el expediente. (...)*

**ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO.** *Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.(...)”.*

### 6.3 Falta de respuesta adecuada o de fondo

*Las empresas prestadoras deben garantizar una respuesta de fondo al asunto puesto en su conocimiento, sin usar respuestas poco concretas o que busquen confundir al peticionario.*

Por otro lado, una vez finalizada la etapa de conocimiento de la empresa, se puede evidenciar que Veolia Aseo Santander y Cesar S.A tramita diversos tipos de solicitudes. No obstante, para estas prácticas el tipo de solicitudes que merecen nuestra atención son las referentes a la terminación anticipada del contrato de condiciones uniformes vigente entre la compañía y los usuarios. De igual forma, es necesario la verificación del cumplimiento de las causales de configuración del Silencio Administrativo Positivo para evitar investigaciones por esta causal ante la SSPD.

A pesar de que en ninguna norma se establece el orden específico del expediente, la Superintendencia en el marco del cumplimiento de sus funciones, ha establecido los documentos necesarios que como mínimo deben estar en el expediente. Esto se complementa con el orden cronológico que debe tener el documento final, ya que es de suma importancia tener claro el desarrollo de las etapas en sede de empresa para el conteo de los términos legales.

## REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP

La proyección de las respuestas a estas resoluciones y el apoyo a la interposición del recurso de Reposición realizado al área jurídica en este punto fue gratificante entendiendo que las correcciones necesarias eran cada vez menos. De igual forma, entender las dinámicas que rigen la defensa de la empresa en el marco de las investigaciones fue de gran ayuda para poder entender el orden y el lineamiento que se debe seguir a la hora de desvirtuar un presunto Silencio Administrativo Positivo.

De igual forma, tener presente las causales de configuración y el procedimiento en primera y segunda instancia toma relevancia en el momento de redacción puesto que se forma un hilo conductor que conecta cada causal de configuración con actos específicos que debe seguir la empresa para evitar realizarlos.

Por último, recibir la resolución por medio de la cual la SSPD resolvía confirmar la decisión de primera instancia permite evidenciar que se están realizando procedimientos adecuados que protegen a los usuarios sin dejar de lado la integridad de las actuaciones de la compañía.

## Referencias bibliográficas

- Carta de trato digno al ciudadano. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (07 de junio de 2023). [https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/carta\\_de\\_trato\\_digno-dic-20 .pdf](https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/carta_de_trato_digno-dic-20.pdf)
- Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. C.P GUSTAVO EDUARDO GÓMEZ ARANGUREN; 16 de febrero de 2012. Constitución Política de Colombia. 06 de julio de 1991.
- Corte Constitucional. Proceso T-077, M.P ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO; 02 de marzo de 2018.
- Corte Constitucional. Proceso T-230, M.P ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO; 07 de julio de 2020.
- Corte Constitucional. Proceso C-565, M.P DIANA FAJARDO RIVERA; 08 de septiembre de 2017.
- Corte Constitucional. Proceso T-578, M.P ALEJANDRO MARTÍNEZ CABALLERO; 03 de noviembre de 1992.
- Corte Constitucional. Proceso T-292, M.P ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO; 23 de agosto de 2022.
- Decreto 1077 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. 06 de mayo de 2015. D.O No. 49.523. Doria Arrieta, J, (2019). “La adopción de buenas prácticas administrativas en los sectores público y privado como estrategias de prevención de actos de corrupción”. Universidad del Externado.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 18 de enero de 2011. D.O. No. 47.956.
- Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. 11 de julio de 1994. D.O No. 41.433.

**REQUERIMIENTOS DE LA SSPD POR PRESUNTOS SAP**

Resolución CRA 720 de 2015. Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones. 09 de julio de 2015.

D.O No. 49.569.